

**AS SDAPA PER L'ACQUISIZIONE DI LICENZE IN MODALITÀ "SUBSCRIPTION",
MANUTENZIONE E SUPPORTO SPECIALISTICO MICROSTRATEGY PER SOGEI – ID 2807**

CAPITOLATO TECNICO



INDICE

1. PREMESSA	3
1.1. Definizioni	3
1.2. Lingua	4
1.3. Riservatezza	4
2. INTRODUZIONE E CONTESTO	5
3. DEFINIZIONE DEL FABBISOGNO	7
3.1. Modalità di acquisizione della soluzione	7
4. OGGETTO	8
4.1. Manutenzione e supporto	8
4.2. Sottoscrizioni	8
4.3. Servizio di supporto specialistico a consumo	9
5. DURATA E SEDE DELLA FORNITURA	10
6. MODALITA' DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA	11
6.1. Consegna, Installazione, Configurazione	11
6.2. Servizio di Manutenzione e supporto	13
6.3. Servizio di supporto specialistico a consumo	18
6.3.1. Approvazione e sostituzione delle figure professionali	19
7. RESPONSABILE DELLA FORNITURA	20
8. VERIFICA DI CONFORMITÀ	21
9. PORTALE FORNITORI	23
9.1. Accreditamento del personale	23



1. PREMESSA

Il presente documento riguarda l'acquisizione di sottoscrizioni, manutenzione software e servizi MicroStrategy, per l'erogazione della piattaforma di BI e Analytics di MicroStrategy, in uso presso il MEF e la Corte dei Conti.

1.1. Definizioni

Sogei o Committente	Società Generale d'Informatica S.p.A. o Sogei. Per Amministrazione si intende il Ministero dell'Economia e delle Finanze, che è proprietario dell'intero capitale di Sogei, con riferimento alle proprie strutture organizzative destinatarie dei servizi erogati dalla Sogei sia attraverso infrastrutture proprietarie che attraverso infrastrutture proprietarie delle singole strutture organizzative; rientrano nella presente definizione le altre Amministrazioni, ivi compresi gli Enti e le Società pubbliche per cui Sogei svolge e/o svolgerà, per disposizione legislativa o amministrativa, (decreto ministeriale, decreto di natura normativa o decreto presidenza consiglio dei ministri), ogni altra attività di natura informatica.
Consip	La società che, in qualità di stazione appaltante della presente fornitura, affida la fornitura oggetto del presente Capitolato.
Impresa o Fornitore	La società affidataria della presente procedura.
Contratto	Il Documento dove sono enunciate le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare la fornitura.
Servizio di supporto	Servizio di supporto tecnico standard fornito da MicroStrategy.
Fornitura	I prodotti software descritti nel presente documento.
Malfunzionamento	Qualsiasi anomalia funzionale del software e, in ogni caso, ogni difformità del prodotto in esecuzione rispetto alla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso.
Responsabile della Fornitura	La persona individuata dall'Impresa come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali.
Giorni e Ore	Ove non diversamente specificato, nella documentazione per giorno e ora si intendono rispettivamente giorno lavorativo e ora lavorativa; l'orario previsto per la fornitura è dalle 9,00 alle 18,00 dal lunedì al venerdì.
Accettazione	Validazione dei prodotti finali di fornitura.
Approvazione	Validazione dei prodotti intermedi di fornitura, previa verifica di merito.
Assistenza	Supporto da parte di risorse professionali del fornitore ad attività di gestione dell'esercizio e di assistenza agli utenti.

Classificazione del documento: Consip Public

AS SDAPA ai sensi del D.Lgs. n. 36/2023, per l'acquisizione in modalità "subscription", manutenzione e supporto specialistico Microstrategy per SOGEI – ID 2807

Allegato 8 - Capitolato tecnico



Attivazione	Comunicazione di nuove esigenze, quindi della partenza di un nuovo task.
Attività	Quota parte di un servizio contrattuale, omogenea per tipologia, alla quale si applica una ben definita modalità di esecuzione.
Autorizzazione	Assenso a procedere con le attività sul singolo task, secondo la stima e la pianificazione proposte dal fornitore.
Consegna	Rilascio dei prodotti di fornitura, sia intermedi che finali.
Difetto	Errore presente sul prodotto, latente finché non rilevato, la cui rimozione è a carico della manutenzione.
Modalità di esecuzione	Complesso di regole e clausole che regolano la prestazione dei servizi e delle attività oggetto della fornitura.
Task	Una o più attività o interventi volta a soddisfare specifiche esigenze di Sogei.

1.2. Lingua

La lingua utilizzata per tutte le attività e la documentazione relative al presente contratto d'appalto sarà la lingua italiana.

1.3. Riservatezza

Tutte le informazioni trattate e tutti i documenti, anche parziali, scambiati tra l'Impresa e la Committente nell'ambito dell'esecuzione del presente contratto d'appalto sono riservati; pertanto, è richiesta la massima cautela nel loro utilizzo, in particolare laddove questo avvenga al di fuori delle sedi della Committente.

L'Impresa, al di fuori delle attività oggetto del presente contratto d'appalto, non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione e i moduli software acquisiti da Sogei o prodotti specificatamente per i servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico.



2. INTRODUZIONE E CONTESTO

La piattaforma MicroStrategy è stata introdotta al MEF nel 2003 per la realizzazione del primo cruscotto per l'allora Ragioniere Generale dello Stato. Il suo utilizzo si è diffuso dapprima al Dipartimento Amministrazione Generali (DAG), successivamente in Cortei dei Conti (CdC) ed infine al Dipartimento del Tesoro (DT).

Ad oggi la piattaforma conta 2.582 utenti e diversi progetti applicativi sviluppati in produzione a beneficio di utenti interni ed esterni all'amministrazione, riportati nella tabella seguente.

DIPARTIMENTO	PROGETTI	N° UTENTI
CdC	CdC - Finanza Locale	2.081
	CdC - Finanza Statale	
	CdC - Finanza Statale - Atti Presentati	
	CdC - Irregolarità e Frodi Comunitarie	
	CdC - Monitoraggio Enti Territoriali	
	CdC - Monitoraggio Partecipazioni DT	
	CdC - SICE	
	DMP Assenze	
	DMP Corso Formazione	
	DMP Cortei dei conti	
	DMP Formazione	
	Platform Analytics	
DT	CDP – Flussi Finanziamenti Agevolati	202
	Conto del Patrimonio	
	CruscottoFSM	
	Dashboard Kondor	
	GEDI - Analisi HRF	
	GEDI - Debito Centrale	
	GEDI - Debito Locale	
	GEDI - Mercato Secondario	
	GEDI - Valutazione Specialisti	
	Platform Analytics	
	SICA - Carta Acquisti	
	UCGD_DMA	
	WFP_EASYFLOW_DASHBOARD	
	DM Assenze MEF	
	DM Capo Dipartimento DAG	

Classificazione del documento: Consip Public

AS SDAPA ai sensi del D.Lgs. n. 36/2023, per l'acquisizione in modalità "subscription", manutenzione e supporto specialistico Microstrategy per SOGEI – ID 2807

Allegato 8 - Capitolato tecnico



DAG	DM Cdg (dati personale)	299
	DM Economico MEF	
	DM Formazione MEF	
	Mobile MEF	
	Mobile SSD	
	Nuovo DataMart del Personale	
	Platform Analytics	

Sui progetti principali sono presenti circa 6.200 “documenti e cruscotti” tra ufficiali e personali e circa 50.250 report elementari tra ufficiali e personali, che interrogano le basi dati dell’amministrazione. Di seguito i dati rilevati, divisi per dipartimento:

DIPARTIMENTO	Report			Documenti		
	Totali	Ufficiali	Personali	Totali	Ufficiali	Personali
CdC	43.158	14.750	28.408	4.291	2.360	1.931
DT	2.716	1.592	1.124	1347	943	404
DAG	4.379	2.392	1.987	559	509	50
Totale oggetti	50.253	18.734	31.519	6.197	3.812	2.385

Classificazione del documento: Consip Public

AS SDAPA ai sensi del D.Lgs. n. 36/2023, per l’acquisizione in modalità “subscription”, manutenzione e supporto specialistico Microstrategy per SOGEI – ID 2807

Allegato 8 - Capitolato tecnico



3. DEFINIZIONE DEL FABBISOGNO

La presente acquisizione è finalizzata a soddisfare le seguenti esigenze:

- Manutenzione e supporto del parco licenze esistente attualmente installato;
- Acquisizione di ulteriori licenze, in modalità sottoscrizione annuale, per far fronte alle esigenze dei progetti già avviati sulla tecnologia MicroStrategy con i vari clienti. In particolare, si rende necessario ampliare la base degli sviluppatori/manutentori delle dashboard sviluppate con la tecnologia MicroStrategy per il Dipartimento del Tesoro che per la Corte dei conti e, sempre per la Corte dei conti, si rende necessario acquisire le sottoscrizioni per i 250 utenti utilizzatori della piattaforma in sostituzione delle precedenti utenze, con metrica di utilizzo CPU, per le quali non sarà rinnovata la manutenzione;
- Acquisizione di servizi di supporto specialistico a consumo a fronte di richieste puntuali per l'esecuzione di attività progettuali di particolare complessità e criticità che necessitino di una certificazione e di un accesso diretto alle informazioni di casa madre.

3.1. Modalità di acquisizione della soluzione

Il fabbisogno espresso si articola su base triennale.

Relativamente alla manutenzione, Sogei avrà la possibilità di confermare con frequenza annuale i prodotti oggetto del servizio e quindi di poter dismettere tutto o in parte il parco licenze in essere.

Relativamente alla acquisizione di nuove licenze in modalità sottoscrizione, le licenze saranno acquisite a inizio contratto e verranno eventualmente rinnovate di anno in anno in base alle esigenze dell'Amministrazione, la quale potrà confermare la stessa quantità di sottoscrizioni ordinate per il primo anno o ridurne il numero.



4. OGGETTO

4.1. Manutenzione e supporto

La lista dei prodotti precedentemente acquisiti di cui si vuole rinnovare la manutenzione e supporto è la seguente:

Prodotto	Metrica	Q.tà DT	Q.tà DAG	Totale
MicroStrategy Architect	Named User User	18	10	28
MicroStrategy Server	Named User User	220	200	420
MicroStrategy Web	Named User User	220	200	420
MicroStrategy Mobile	Named User User	25	-	25

Si precisa che la Corte dei conti non rinnoverà la manutenzione delle licenze attualmente possedute, aventi una metrica per CPU e non per utente, procedendo ad acquisire le sottoscrizioni per i 250 utenti utilizzatori effettivi della piattaforma, come riportato nel seguente paragrafo.

La Committente avrà la possibilità di confermare con frequenza annuale i prodotti oggetto del servizio e quindi di poter dismettere tutto o in parte il parco licenze in essere.

4.2. Sottoscrizioni

La lista delle licenze da acquisire in modalità sottoscrizione per far fronte alle esigenze dei progetti già avviati sulla tecnologia MicroStrategy con i vari clienti e per gestire il passaggio della soluzione per la Corte dei conti da modalità perpetua alla modalità a sottoscrizione per 250 utenti è la seguente:

Prodotto	Metrica	Q.tà DT	Q.tà CDC	Totale
Microstrategy - Architect Term	Named User	7	10	17
Microstrategy - Transaction	Named User	-	8	8
Microstrategy - Power User Term	Named User	-	250	250

Le sottoscrizioni avranno validità annuale, al termine della quale l'Amministrazione, in base alle proprie esigenze, potrà confermare la stessa quantità di sottoscrizioni o ridurne il numero, e sono comprensive sia della licenza d'uso a tempo determinato dello specifico prodotto che del relativo servizio di manutenzione e supporto.



4.3. Servizio di supporto specialistico a consumo

Il MEF e la Corte dei Conti potranno richiedere l'erogazione di giornate di Supporto Specialistico da parte di personale MicroStrategy, da erogare a consumo.

Per tale servizio si stima un'esigenza di 120 gg/persona della figura professionale "*Consultant - Specialista di Prodotto*" da consumare nel periodo di vigenza contrattuale.

Di seguito si riportano i requisiti minimi richiesti per la figura professionale che Sogei verificherà sulla base delle:

- dichiarazioni presenti nei curricula delle risorse;
- certificazioni ed esperienze pregresse maturate dalle risorse.

Figura professionale: Consultant - Specialista di Prodotto
Scopo e ruolo: <ul style="list-style-type: none">– Interfaccia verso la Committente;– Installazione e configurazione di architetture complesse (clustering multinodo, DMZ, integrazione LDAP, ...) su sistemi sia Windows che Linux/Unix.– Amministrazione sistemi MicroStrategy complessi;– Migrazione di versione di sistemi complessi.
Competenze ed abilità funzionali: <ul style="list-style-type: none">– Laurea triennale o cultura equivalente;– Esperienza professionale minima Minimo 6 anni, di cui almeno 3 nella funzione;– Conoscenza profonda sistemi MicroStrategy a partire almeno dalla versione 2021;– Essere in possesso di certificazione del prodotto.



5. DURATA E SEDE DELLA FORNITURA

La durata contrattuale prevista è di **36 (trentasei) mesi**.

I servizi oggetto della fornitura saranno erogati da remoto ad eccezione dei servizi professionali che su richiesta di Sogei potranno essere previsti presso sedi Sogei o dell'Amministrazione.



6. MODALITA' DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA

Tutte le attività dovranno essere svolte in collaborazione con i referenti della Committente, secondo modalità che saranno opportunamente concordate in fase di avvio.

La Committente si riserva di modificare le modalità di esecuzione descritte e di introdurre nuove modalità, anche in corso d'opera, dandone congruo preavviso all'Impresa. In aggiunta, tali modalità di esecuzione potranno essere congiuntamente riviste, su proposta dell'Impresa, e potranno essere concordate opportune semplificazioni o variazioni in funzione delle specificità dei singoli interventi.

6.1. Consegna, Installazione, Configurazione

Relativamente alla consegna dei prodotti chiesti dalla Committente, sia relativamente al perimetro base sia relativamente al perimetro opzionale, il Fornitore dovrà attivare la procedura per consentire a Sogei di effettuare il download del software dei prodotti richiesti e delle relative chiavi di licenza, e consegnare via email, ad asset_sw@sogei.it, entro **10 (dieci) giorni lavorativi dalla stipula**, una "*Nota di Consegna*" contenente la lista delle licenze così dettagliata ossia contenente le relative quantità, il produttore, il nome commerciale, la versione, la tipologia etc., nonché la dichiarazione di rispondenza dei prodotti software forniti alle specifiche, oltre che le informazioni utili per accedere al sito del download (indirizzo web del sito, utenza e password).

Il Fornitore, inoltre, si obbliga a mettere a disposizione della Committente le chiavi per l'utilizzo delle licenze e/o delle sottoscrizioni tramite la medesima e-mail inviata ad asset_sw@sogei.it.

Il Fornitore dovrà inviare alla email asset_sw@sogei.it e contestualmente ogni informazione necessaria per l'identificazione delle licenze e/o delle sottoscrizioni e la conseguente possibilità di utilizzarle; a mero titolo esemplificativo e non esaustivo il link da cui scaricare la licenza d'uso del prodotto, i certificati di proprietà delle licenze nonché la chiave di accesso che consenta l'utilizzo della licenza stessa e, nel corso della durata contrattuale, la disponibilità delle nuove versioni del prodotto.

Non è accettata, come oggetto di consegna, una licenza la cui validità è antecedente alla data di invio della suddetta e-mail, sono accettabili invece e-mail che contengano licenze la cui validità è successiva alla data di invio della suddetta e-mail previo accordo con i referenti Sogei per la categoria merceologica.

Non è accettata, come oggetto di consegna, una "*Nota di Consegna*" che contenga esclusivamente l'elenco delle licenze senza né chiavi di attivazione né certificati di proprietà né indicazioni che consentano di collegarsi al sito del produttore e poterne verificare la consistenza nonché la fruibilità, né tale data verrà considerata idonea ai fini della validità della licenza.

Dalla mail dovranno risultare le seguenti informazioni:

- la ragione sociale del Fornitore;



- il numero di repertorio del Contratto;
- la descrizione dettagliata dei prodotti, con i relativi quantitativi e il tipo (subscription/perpetual), SKU e versioni dei prodotti software;
- le chiavi di attivazione delle licenze fornite e/o i certificati di proprietà/utilizzo;
- le istruzioni e le credenziali per accedere al sito del produttore e poter scaricare il SW.

Di seguito si riporta il tracciato record a cui l'impresa dovrà attenersi per la consegna e l'invio dei dati alla casella asset_sw@sogei.it:

Repertorio Contratto	Produttore	Nome licenza	Quantità	Unità di misura	Versione	Sistema operativo	Part Number / SKU	Tipo (subscription/ perpetual)	Mercato

Nel caso in cui il Fornitore non rispetti i termini indicati per la consegna delle licenze a seguito della richiesta della Committente, Sogei applicherà le penali secondo le modalità indicate nello Schema di contratto.

Qualora, per motivi tecnici, fossero necessarie specifiche autorizzazioni (chiavi di attivazione o simili) per installare nuove istanze dei prodotti stessi o per ampliare il numero di sessioni concorrenti utilizzate, la consegna delle suddette autorizzazioni dovrà essere eseguita dall'Impresa entro il termine di 5 (cinque) giorni lavorativi decorrenti dalla richiesta della Committente, pena l'applicazione delle penali. Si precisa che la consegna della fornitura si intende comprensiva di ogni relativo onere e spesa.

Il Fornitore si impegna ad informare la Committente delle eventuali variazioni dei prodotti che dovessero intervenire nel corso di validità contrattuale.

In particolare, se venissero dismessi dal listino alcuni prodotti software opzionali, perché sostituiti da prodotti analoghi ma funzionalmente più evoluti o con caratteristiche architetture significativamente modificate, il Fornitore garantisce alla Committente la possibilità di acquistare i nuovi prodotti alle medesime condizioni dei prodotti originariamente previsti.

A tale documentazione il fornitore dovrà allegare una dichiarazione, in forma scritta e firmata digitalmente, inerente alla rispondenza dei prodotti forniti alle specifiche del Capitolato Tecnico. La ricezione della e-mail da parte della Committente vale esclusivamente come avviso di ricezione dell'oggetto di fornitura, essendo la sua accettazione definitiva subordinata all'esito positivo della verifica di conformità.



Nel caso che uno o più dei prodotti di cui al perimetro base ed opzionale venissero dismessi dal listino, perché sostituiti da prodotti analoghi ma funzionalmente più evoluti o con caratteristiche architetture significativamente modificate, il Fornitore garantirà alla Committente la possibilità di effettuare download dei nuovi prodotti alle medesime condizioni per i prodotti originali.

L'installazione sarà gestita da Sogei su macchine virtuali o ambiente cloud, coinvolgendo se necessario il fornitore per il necessario supporto specialistico.

Al termine dell'installazione, se coinvolto personale del fornitore, sarà prodotto un verbale di fine installazione in caso contrario sarà prodotto un verbale di consegna.

Qualora risultasse necessario lo svolgimento di una attività di installazione e configurazione, la “*Nota di Consegna*” dovrà contenere anche i seguenti elementi:

- la data ed il luogo di svolgimento delle attività;
- la descrizione delle operazioni e dei test effettuati;
- la descrizione degli eventuali problemi riscontrati;
- la descrizione delle soluzioni adottate a fronte dei problemi riscontrati;
- la configurazione effettuata.

6.2. Servizio di Manutenzione e supporto

A decorrere dalla data di stipula del contratto per quanto riguarda i prodotti di cui al par. 4.1 e a decorrere dalla “*Data di Accettazione della Fornitura*”, (cfr. par. 8) per quanto riguarda i prodotti in sottoscrizione di cui al par. 4.2 l'Impresa dovrà garantire l'erogazione del servizio di manutenzione e supporto, per 36 mesi, fino alla scadenza del contratto, con le modalità ed i livelli di servizio indicati nel presente paragrafo.

Il servizio di manutenzione e supporto comprende tutti gli oneri necessari per la perfetta e puntuale esecuzione del servizio stesso, nonché ogni altro onere per mantenere e/o riportare i beni in stato di funzionamento coerente con la documentazione, nonché le modifiche tecniche atte ad elevare il grado d'affidabilità, a migliorarne il funzionamento ed aumentarne la sicurezza.

La manutenzione e il supporto oggetto della fornitura consistono nell'espletamento delle prestazioni atte all'eliminazione di eventuali malfunzionamenti del software in uso. Si precisa che si intende per malfunzionamento qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità del servizio all'utenza e, in ogni caso, ogni difformità dei prodotti in esecuzione dalla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso. Si precisa altresì che, ai fini del presente contratto, i servizi richiesti devono intendersi definiti come di seguito riportato:



- il Servizio di Manutenzione consiste nel rilascio periodico di aggiornamenti software (fix, hotfix ovvero patch, service pack, cumulative update) che il Fornitore mette a disposizione dei suoi clienti e si compone di:
 - a) Manutenzione Correttiva, implicante le attività inerenti alla diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti delle malfunzioni delle procedure e dei programmi;
 - b) Manutenzione Adeguativa, implicante le attività volte ad assicurare l'aderenza delle procedure e dei programmi alla evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo ed al cambiamento dei requisiti (ad esempio normativi,);
 - c) Manutenzione Evolutiva, implicante le attività volte a adattare i programmi a nuove esigenze dei processi e/o implementare nuove caratteristiche e funzionalità e loro adeguamento a quelli che sono i livelli di sicurezza informatica.
- il Servizio di Supporto Tecnico consiste nell'espletamento di tutte le attività tecniche necessarie rivolte all'analisi di una specifica problematica (incident e/o problem) segnalata all'apertura di un ticket (o segnalazione presenza di un'anomalia ovvero malfunzionamento) dall'Amministrazione.

Il servizio di manutenzione relativo ai software supportati di cui al par. 4.1 e 4.2 comprende, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- rendere disponibili al download le migliorie (correzioni, aggiornamenti e miglioramenti) dei prodotti e relativa documentazione messa a disposizione dall'Impresa per i suoi clienti;
- rendere disponibili al download le riparazioni (hotfix, patch e service pack) e aggiornamenti che l'Impresa mette a disposizione dei propri clienti;
- consegna di ogni nuovo update dei prodotti che l'Impresa mette a disposizione dei suoi clienti; peraltro, la Committente avrà facoltà di utilizzare le nuove versioni e/o di continuare ad usare le precedenti. Per update si intende sia nuove release che nuove versioni dei prodotti.

La committente potrà richiedere il servizio di manutenzione unicamente per i software le cui licenze sono mantenute dal Produttore.

La lista dei prodotti in manutenzione sarà disponibile consultando la seguente pagina web:

<https://www.microstrategy.com/us/services/technical-support/expiration-schedule>.

Il servizio di supporto per i software supportati di cui al par. 4.1 e 4.2 sarà prestato, a richiesta della Committente e/o dell'Amministrazione, dalle ore 09:00 alle ore 18:00, dal lunedì a venerdì, ad esclusione dei giorni festivi, secondo i termini, e le modalità di seguito indicati.

Il Supporto tecnico dell'Impresa opererà con l'organizzazione della Committente attraverso un gruppo di contatti regolari identificati come Punti di contatto. Il Punto di Contatto è una persona, dotata di e-mail e numero di telefono, che la Committente ha designato come punto di contatto con il personale

Classificazione del documento: Consip Public

AS SDAPA ai sensi del D.Lgs. n. 36/2023, per l'acquisizione in modalità "subscription", manutenzione e supporto specialistico Microstrategy per SOGEI – ID 2807

Allegato 8 - Capitolato tecnico



addetto al supporto tecnico dell'Impresa. Soltanto i Punti di Contatto possono accedere ai servizi del supporto tecnico. I Punti di Contatto manterranno la proprietà tecnica di tutti i problemi inoltrati al supporto tecnico dell'Impresa. In tutti i casi, verrà stabilita una comunicazione solo con queste persone designate. Un numero determinato di Punti di Contatto autorizzati per ogni livello può contattare il supporto tecnico dell'Impresa.

La Committente può fare richiesta di cambiare i propri Punti di Contatto sei volte all'anno. È responsabilità della Committente avvisare il supporto tecnico quando desidera cambiare un Punto di Contatto. Tutti i casi assegnati a un punto di contatto che in seguito è stato sostituito dovranno essere trasferiti/assegnati al nuovo contatto designato.

Si precisa che i Punti di Contatto designati verranno registrati automaticamente per ricevere comunicazioni importanti del supporto tecnico per e-mail. Infine, i Punti di Contatto saranno incoraggiati a utilizzare il sito di supporto self-service online e controllare lo stato dei loro casi. Nel corso della ricerca e risoluzione dei problemi, il personale del supporto tecnico dell'Impresa può fare delle raccomandazioni che richiedono dei privilegi amministrativi nei progetti dell'Impresa o che diano per scontato che il Punto di Contatto sia in possesso di un livello di sicurezza che gli permetta di manipolare con piena facoltà i progetti dell'Impresa e che abbia accesso ai dati del progetto potenzialmente sensibili come, ad esempio, le definizioni dei filtri di sicurezza. Sebbene ciò non sia un requisito indispensabile, si raccomanda alla Committente di designare Punti di Contatto in possesso di permessi che consentano loro di essere amministratori del progetto dell'Impresa, al fine di eliminare i conflitti di sicurezza e migliorare il tempo di risoluzione dei casi.

La Committente comunicherà all'Impresa attraverso i Punti di Contatto definiti, i malfunzionamenti ed il relativo livello di severità mediante l'Online Case Logging Interface. Il livello di severità della chiamata potrà essere confermato o modificato, concordemente con il Cliente, a fronte del contratto con il personale tecnico addetto alla risoluzione della chiamata di supporto. I contatti successivi alla comunicazione del malfunzionamento potranno avvenire anche tramite e-mail, utilizzando l'indirizzo eurosupp@microstrategy.com oppure via telefono al numero +39 02 36269668.

In caso di ricezione della e-mail ovvero in caso di apertura online al di fuori dagli orari di disponibilità del servizio, verrà considerata come data di apertura della chiamata il primo giorno lavorativo ad esso successivo.

La Committente si rende disponibile a fornire le seguenti informazioni:

- Nome;
- Informazioni di contatto (numero di telefono e indirizzo e-mail);
- Dati relativi al caso di errore:
 - Informazioni sulla configurazione, inclusi i prodotti software e le versioni di MicroStrategy e il DSI sul quale i prodotti sono installati;



- La descrizione completa del caso contenente i sintomi, i messaggi di errore, i passi fino a quel momento intrapresi per risolvere il problema;
- File di log o altri dati di supporto;
- Impatto sul sistema del cliente.

Attraverso le informazioni indicate nella presente sezione, il Punto di Contatto consente all'Impresa MicroStrategy di usare tali informazioni per la risoluzione del caso di Supporto tecnico.

Allo scopo di comprendere meglio l'impatto del problema della Committente, potrà essere richiesta assistenza nella definizione di un caso aziendale relativo al problema. Il caso aziendale descrive l'effetto del problema sull'ambiente della Committente da un punto di vista non tecnico. Ciò permette agli ingegneri del supporto tecnico dell'Impresa di comprendere in che maniera il problema impedisce alla capacità della Committente di mettere in atto con successo una soluzione dell'Impresa. A titolo esemplificativo:

- Implicazioni economiche e finanziarie del problema;
- Ambito dell'impatto del problema su report, utenti, progetti, server, servizi, ecc.;
- Visibilità a livello Executive;
- Impatto potenziale sulle date fondamentali di implementazione.

Se la priorità del caso dovesse essere cambiata oppure se le aspettative della Committente riguardanti il supporto non siano soddisfatte, un Punto di contatto potrà trattarlo con priorità per telefono (consigliato) o mediante l'Online Case Logging Interface.

L'Impresa accetta la seguente classificazione dei Livelli di gravità e dei rispettivi termini perentori di presa in carico e ripristino:

Severità 1 - Critical Production Down

- L'ambiente di produzione risulta indisponibile, causando un impatto critico per le operazioni di business
- Presa in carico entro 2 (due) ore lavorative
- Ripristino della funzionalità dei prodotti software entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla presa in carico del problema

Severità 2 - High

- Un elemento del sistema è seriamente compromesso o si è bloccato e vi è un serio impatto sulla produzione
- Presa in carico entro 2 (due) ore lavorative



- Ripristino della funzionalità dei prodotti software entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla presa in carico del problema

Severità 3 - Medium

- Un elemento del sistema ha un rallentamento ma è possibile continuare il lavoro
- Presa in carico entro 4 (quattro) ore lavorative
- Ripristino della funzionalità dei prodotti software entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla presa in carico del problema

Severità 4 - Low

- Il Cliente ha una domanda sull'utilizzo di un componente o sulla piattaforma, ovvero viene chiesta un'informazione sulla configurazione del sistema
- Presa in carico entro 6 (sei) ore lavorative
- Ripristino della funzionalità dei prodotti software entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla presa in carico del problema

La Committente prende atto che per i casi di severità 1 e 2 deve fornire la disponibilità a lavorare a tempo pieno nel corso del processo di risoluzione con il supporto tecnico dell'Impresa per risolvere il problema. La Committente accetta di coinvolgere il livello di personale necessario per risolvere il problema in modo efficace e di essere disponibile a fornire assistenza al supporto tecnico dell'Impresa eseguendo compiti come il testing, l'invio di informazioni appropriate, l'implementazione di suggerimenti ecc. La risoluzione potrà essere ritardata qualora le informazioni non vengano fornite in tempo utile. In questo caso le penali non troveranno applicazioni.

Ai fini del rispetto dei precedenti termini, per la risoluzione dei malfunzionamenti di Severità 1 e 2, qualora non siano disponibili le soluzioni definitive, il Fornitore dovrà dare indicazioni entro **2 (due) giorni** dall'avvenuta presa in carico di possibili soluzioni alternative, fix ovvero workaround che limitino l'impatto del problema purché funzionalmente equipollenti e comunque seguite entro i successivi **20 giorni lavorativi**, dalla correzione definitiva del malfunzionamento ovvero dalla presentazione di idoneo action plan.

Ogni intervento di manutenzione sarà tracciato e sarà consultabile a cura dell'Amministrazione accedendo allo specifico portale dedicato: <https://mymicrostrategy.force.com/support/>.

L'Impresa dovrà **entro il mese successivo al trimestre di riferimento** provvedere all'invio a Sogei, via e-mail, del "*Consuntivo Attività*" in relazione a tutte le attività richieste relative al servizio di manutenzione. Tale "*Consuntivo Attività*" trimestrale dovrà essere approvato da Sogei entro **10 (dieci) giorni lavorativi** dalla consegna.



6.3. Servizio di supporto specialistico a consumo

Il Servizio di Supporto Specialistico consiste nella messa a disposizione di personale in possesso di elevate capacità tecniche e professionali ed in possesso di competenze specifiche e comprovate per la piattaforma MicroStrategy, che possono essere garantite solo dal produttore della tecnologia, potendo contare anche su un collegamento diretto con i laboratori di sviluppo dei prodotti.

Il servizio di supporto specialistico prevede una erogazione a consumo a fronte di richieste puntuali per l'esecuzione di attività progettuali di particolare complessità e criticità che necessitino di una competenza specifica e di un accesso diretto alle informazioni di casa madre, che potranno essere utilizzate anche per lo svolgimento di diverse attività quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- POC di valutazione certificate;
- installazione/personalizzazione nuovi ambienti certificati;
- problem determination;
- formazione;
- personalizzazione del software di Sistema;
- test di funzionamento sistemistico ed applicativo del Sistema;
- supporto all'evoluzione dei prodotti software installati e alle modalità di configurazione;
- tuning del Sistema e dei software.

La Committente attiverà il servizio, indicando i relativi impieghi presunti della/e figura/e professionale/i, mediante apposita comunicazione al Fornitore che potrà avvenire mediante strumento telematico all'indirizzo del Responsabile della Fornitura.

L'erogazione dei servizi dovrà iniziare entro **10 (dieci) giorni lavorativi**, in accordo con il Direttore dell'Esecuzione, dalla ricezione della comunicazione.

Il termine utile per l'inizio dell'erogazione del servizio di cui in oggetto decorre dalla spedizione della e- mail.

Tutte le prestazioni connesse alla erogazione dei servizi di supporto specialistico si intendono ricomprese nella tariffa contrattualizzata per ciascuna figura professionale richiesta.

Per l'erogazione del servizio di supporto specialistico dovranno essere utilizzate risorse rispondenti a quanto descritto al precedente paragrafo 4.3.

I servizi richiesti dovranno essere eseguiti da remoto ovvero presso le sedi del Mef e della CDC – o altra diversa sede dell'Amministrazione che verrà indicata.

Le attività dovranno essere svolte nei giorni feriali dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 18.00.

Classificazione del documento: Consip Public

AS SDAPA ai sensi del D.Lgs. n. 36/2023, per l'acquisizione in modalità "subscription", manutenzione e supporto specialistico Microstrategy per SOGEI – ID 2807

Allegato 8 - Capitolato tecnico



Per ogni attività ovvero intervento richiesto verrà redatto da parte del Fornitore un *“Rapporto Attività”* entro **5 (cinque) giorni lavorativi dalla erogazione**.

L’Impresa dovrà **entro il mese successivo al trimestre di riferimento** provvedere all’invio a Sogei, via e-mail, del *“Consuntivo Attività”* in relazione a tutte le attività richieste relative ai servizi di cui al par 4.3. Tale *“Consuntivo Attività”* trimestrale dovrà essere approvato da Sogei entro **10 (dieci) giorni lavorativi** dalla consegna.

6.3.1. Approvazione e sostituzione delle figure professionali

Entro **5 (cinque) giorni lavorativi** dalla stipula del contratto, o diversi accordi intercorsi con il DDE del contratto, il Fornitore dovrà inviare alla Committente i curricula delle figure professionali da impiegare. Il Fornitore dovrà garantire la disponibilità delle risorse individuate alla data di invio dei predetti curricula o ad altra data indicata dalla Committente.

La Committente, in qualunque momento della durata contrattuale, potrà chiedere a mezzo e-mail la sostituzione delle figure professionali non ritenute idonee allo svolgimento delle attività ed il Fornitore si impegna a sostituirli con altre risorse aventi almeno i requisiti minimi di cui al paragrafo 4.3.

L’idoneità oppure la non idoneità delle risorse impiegate sarà verificata dalla Sogei in riferimento al buon esito degli output ricevuti sulle attività eseguite e relazionate nel *“Rapporto Attività”* nell’ambito dei servizi di supporto specialistico di cui al presente Capitolato Tecnico.

Entro **3 (tre) giorni lavorativi** dalla richiesta di sostituzione inoltrata da Sogei, o nel diverso termine eventualmente indicato dalla Committente, il Fornitore dovrà inviare alla Sogei i curricula delle nuove risorse da impiegare le quali dovranno possedere i requisiti minimi di cui al paragrafo 4.3.

Anche in questo caso, il Fornitore dovrà garantire la disponibilità delle nuove risorse individuate alla data di invio dei predetti curricula o ad altra data indicata dalla Committente.

L’eventuale sostituzione dei professionisti non comporterà alcun onere aggiuntivo per la Committente.

In caso di mancata sostituzione delle risorse non idonee, o in caso di sostituzione oltre il termine di **5 (cinque) giorni lavorativi**, o in caso di inidoneità della risorsa sostituita, la Committente applicherà la relativa penale.



7. RESPONSABILE DELLA FORNITURA

Il Fornitore dovrà comunicare nei tempi e con le modalità indicati nel Disciplinare di gara il nominativo del proprio rappresentante designato quale Responsabile della fornitura (o Responsabile della Società per le attività contrattuali). In particolare, tale responsabile sarà, per gli aspetti amministrativi e contrattuali, l'interlocutore unico di Sogei.

Sarà cura del Responsabile della Fornitura curare la gestione amministrativa del Contratto e delle connesse attività legate alla fatturazione e verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali. Tale referente non dovrà comportare alcun onere aggiuntivo per la Committente.

Il Responsabile della fornitura dovrà essere reperibile telefonicamente e partecipare alle riunioni su richiesta della Committente con un preavviso massimo di **3 (tre) giorni lavorativi**.

Il Responsabile della fornitura non farà parte di alcuno dei gruppi di lavoro relativi ai servizi oggetto della fornitura.

Il Responsabile della fornitura dovrà in particolare monitorare i livelli di servizio sulle attività oggetto della fornitura ed intraprendere eventuali azioni correttive a fronte del mancato rispetto delle soglie previste.



8. VERIFICA DI CONFORMITÀ

La verifica di conformità verrà conclusa:

- a) con riferimento alla fornitura delle sottoscrizioni, di cui al paragrafo 4.2, entro **10 (dieci) giorni lavorativi** dall'invio da parte del Fornitore della "*Nota di Consegna*" (cfr. par. 6.1). Il controllo verterà sulla disponibilità dei prodotti richiesti e della eventuale relativa documentazione secondo l'articolazione delle prove proposte dal Fornitore e delle prove che la Committente riterrà di eseguire. La positiva conclusione della verifica comporterà l'accettazione dei prodotti da parte di Sogei e determinerà la "*Data di Accettazione della Fornitura*";
- b) con riferimento al servizio di manutenzione e supporto, di cui al paragrafo 4.1, ed ai servizi di supporto specialistico, di cui al paragrafo 4.3, entro **10 (dieci) giorni lavorativi** dalla consegna del "*Consuntivo Attività*". Il controllo verterà sulla verifica dei dati di consuntivazione, degli output delle attività svolte, della eventuale relativa documentazione e dei livelli di servizio, secondo l'articolazione delle verifiche proposte dal Fornitore nel "*Consuntivo Attività*", nonché delle altre verifiche che la Committente riterrà di eseguire. La positiva conclusione della verifica comporterà l'accettazione dei servizi da parte di Sogei e determinerà la "*Data di Accettazione del Servizio*" per il periodo indicato nel "*Consuntivo attività*".

Tutti gli oneri derivanti dalla verifica di conformità si intendono a carico dell'Impresa.

Delle operazioni di verifica di conformità verrà redatto apposito verbale.

La verifica di conformità si intenderà positivamente superata, solo nel caso in cui le prestazioni risultino eseguite a regola d'arte, sotto il profilo tecnico-funzionale, e in conformità e nel rispetto delle condizioni, modalità, termini e prescrizioni espresse nel presente Capitolato Tecnico e nel contratto, nonché secondo le indicazioni della committente.

Per quanto riguarda le sottoscrizioni di cui al par 4.2, il "*Verbale di verifica di conformità*" dovrà essere reso in forma scritta e sottoscritto dalle parti contraenti per approvazione e accettazione. Tale verbale dovrà essere allegato alla fattura al fine del pagamento dei corrispettivi alla Società. Nel caso di esito positivo della verifica di conformità la data del verbale verrà considerata quale: "*Data di Accettazione della Fornitura*" con riferimento alla fornitura delle Sottoscrizioni, data a partire dalla quale saranno attivate la garanzia e la manutenzione.

Per quanto riguarda il servizio di manutenzione e supporto, di cui al paragrafo 4.1, ed i servizi di cui al par. 4.3, la committente procederà a valutare il "*Consuntivo Attività*" prodotto nel trimestre di competenza e a sottoscriverlo qualora approvato. La sottoscrizione verrà considerata quale "*Data di Accettazione del Servizio*".



Nel caso in cui durante la verifica venissero riscontrate delle anomalie che secondo la Committente, per numero e/o gravità, non permettano il prosieguo delle attività, la verifica verrà interrotta e riprenderà ex novo dal momento in cui la Committente riterrà ripristinate le citate anomalie.

Nel caso di esito negativo della verifica di conformità, l'Impresa dovrà eliminare i vizi accertati entro il termine massimo che sarà concesso dalla Committente in sede di verbale verifica di conformità fatto salvo quanto previsto nei prescritti livelli di servizio. In tale ipotesi la verifica di conformità verrà ripetuta, ferma l'applicazione delle penali relative. Tutti gli oneri che la Committente dovrà sostenere saranno posti a carico dell'Impresa.

Nel caso in cui anche la seconda verifica di conformità desse esito negativo, la Committente, ferma l'applicazione delle penali, avrà facoltà di risolvere il contratto.



9. PORTALE FORNITORI

Sogei nel rapporto con i fornitori promuove sempre nuove sinergie allo scopo di ottimizzare i risultati attraverso una gestione dei contratti tracciata e strutturata. A tal fine mette a disposizione il Portale dei fornitori, strumento informatico che permette di gestire e razionalizzare i processi. Il portale fornitori è raggiungibile tramite internet e stabilisce un punto di colloquio per lo scambio della documentazione in fase di esecuzione contrattuale, con particolare riferimento ai contratti di esternalizzazione di sviluppo software. Facilita l'interazione e la collaborazione fra le parti, velocizzando i tempi di gestione amministrativa degli adempimenti, permette di monitorare lo stato di avanzamento delle attività, di dematerializzare la documentazione e ottimizzare le attività di consuntivazione.

Il portale gestisce, in particolare, le seguenti fasi contrattuali:

- Accreditamento del personale – Attività necessaria affinché il personale coinvolto possa accedere ai sistemi Sogei o presso le sedi Sogei.
- Ciclo di vita degli affidamenti di sviluppo software (verbale di affidamento, verbale di consegna, verbale di verifica di conformità);
- Rilevazione attività e produzione dei dati utili alla Fatturazione elettronica (dati FEP);
- Gestione Subappalto in fase di esecuzione (trasmissione fatture quietanzate).

La Sogei si riserva di implementare altri metodi di rendicontazione delle prestazioni al fine di rendere più efficiente il servizio.

Per ulteriori informazioni relativamente alle modalità di abilitazione e di accesso al portale si rimanda alla pagina dedicata presente sul sito Sogei nell'area fornitori.

9.1. Accreditamento del personale

Tutte le risorse coinvolte nell'esecuzione contrattuale, siano esse dipendenti o collaboratori o liberi professionisti della società aggiudicatrice o, ancora, dipendenti o collaboratori o liberi professionisti dell'eventuale ausiliaria o dell'eventuale subappaltatore, ai fini della loro abilitazione all'accesso sui sistemi Sogei o per l'ingresso nelle sedi Sogei dovranno essere accreditate attraverso la sezione "Accreditamenti" presente sul Portale fornitori, strumento informatico messo a disposizione da Sogei.